

Регламент предоставления услуг MiroHost

1. Общие положения и используемые термины

1.1. Настоящим документом определяются общие правила и требования, которые обязательны для исполнения Заказчиком при пользовании услугами Исполнителя, регламентируются порядок оказания и использования услуг, порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика, а также другие вопросы, явно не оговоренные в Договоре.

1.2. Данный Регламент является неотъемлемой частью Договора и дополняет его положения. В случае разночтения Договора и Регламента применяются положения Регламента.

1.3. Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Регламентом.

1.4. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязанности, оговоренные Договором и настоящим Регламентом.

1.5. Заказчик может использовать все ресурсы и возможности глобальной сети Интернет, доступ к которым обеспечивается при предоставлении Услуг, исключая ограничения, которые оговорены в Договоре, настоящем Регламенте и/или запрещены действующим законодательством.

1.6. Термины:

Заказчик — физическое или юридическое лицо, заключающее Договор с Исполнителем на оказание услуг.

Администрация — круг лиц со стороны Исполнителя, выступающие от его имени и наделенные соответствующими полномочиями.

Услуги — перечень услуг, предоставляемых Заказчику в соответствии с Договором.

Сервисы — составляющие элементы технического и программного обеспечения.

Панель Управления — веб-интерфейс, предоставляемый Заказчику для удаленного управления хостингом.

Сервис-код — уникальный номер заказа, используемый для идентификации Заказчика.

Профайл — информация, предоставленная Заказчиком при регистрации и изменяемая при возникновении необходимости.

Техническая поддержка — комплекс мероприятий по обеспечению нормального функционирования предоставляемых услуг.

Служба технической поддержки — персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Виртуальный хостинг — вид хостинга, при котором множество веб-сайтов расположено на одном веб-сервере.

VPS — технология виртуализации системных ресурсов, позволяющая в рамках физического сервера создавать несколько виртуальных серверов, по своим возможностям аналогичных обычному физическому выделенному серверу.

Выделенный сервер — вид хостинга, при котором Заказчику целиком предоставляется отдельный физически выделенный сервер.

Контент — информация, данные, текст, программы, музыка, звуки, фотографии, графика, видео, сообщения и другие материалы, находящиеся на сайте.

Сайт Исполнителя — <https://mirohost.net/>

2. Регистрация Заказчика в учетной системе Исполнителя и недопустимость фальсификации регистрационных данных

2.1. Для получения услуг Исполнителя, Заказчику необходимо зарегистрироваться в учетной системе Исполнителя, путем подачи заявки на сайте Исполнителя.

2.2. При формировании заказа на Услугу Заказчик самостоятельно выбирает тариф и срок действия Услуги. Заказ услуги хостинга является согласием Заказчика оплатить Услугу по ценам, действующим на день начала предоставления заказа.

2.3. Оплата Услуг производится по безналичному расчету, виды которого и реквизиты указаны на сайте Исполнителя.

2.4. При регистрации Заказчик обязан внести точную и полную информацию, содержащую фамилию, имя, отчество и место жительства, — для Заказчика физического лица или же сведения, содержащие наименование (фирменное наименование) юридического лица, его фактический адрес, почтовые реквизиты, контактные данные, а также ФИО уполномоченного представителя этого юридического лица. Все сведения, предоставленные Заказчиком при регистрации должны быть актуальными. Заказчик несет ответственность за правильность, достоверность и полноту передаваемых им документов, сведений и иной информации.

2.5. Исполнитель оставляет за собой право в любое время без уведомления Заказчика осуществлять проверку предоставленных Заказчиком данных. Если при проверке таких данных, выясняется, что документы, сведения или иная информация недостоверны, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг, до предоставления достоверных данных, подтверждающих документов и сопутствующей информации.

2.6. При возникновении сомнений в достоверности предоставленных данных, Исполнитель оставляет за собой право в любое время запрашивать у заказчика уточнения, дополнительные сведения, подтверждающие документы. Такой запрос направляется Заказчику на контактный e-mail, указанный в профайле.

2.6.1. В случае, если ответ на запрос не исполнен в течение 10 (десяти) календарных дней с момента направления, либо при выявлении недостоверности информации, содержащейся в профайле, Исполнитель имеет право приостановить оказание предоставляемых услуг, до получения достоверных данных и документов. Снятие наложенных ограничений, происходит в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления запрошенных данных.

2.7. Исполнитель не несет ответственности, за возможные негативные последствия, возникшие вследствие его действий на основании неточных, неполных, недостоверных сведений и документов, предоставленных Заказчиком.

2.8. Услуга хостинга будет предоставлена Исполнителем и будет считаться оказанной независимо от работоспособности указанных Заказчиком доменов.

2.9. Заказ на Услуги и/или продление Услуг считается готовым к исполнению и начинает исполняться только после поступления авансового платежа, достаточного для оплаты всех услуг в заказе. Если достаточная сумма не поступила на счет Исполнителя в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента поступления заказа - такой заказ аннулируется.

2.10. При регистрации Заказчик получает сервис-код, идентифицирующий заказанные услуги. При оплате услуг Заказчик обязан указать сервис-код в платежном документе.

2.11. После поступление оплаты в полном объеме и начала оказания Услуг, Заказчик получает авторизационную информацию, а также данные необходимые для управления Услугами. Установленные Исполнителем пароли по услуге Заказчик может изменить при помощи Панели Управления.

2.12. Заказчик самостоятельно обеспечивает сохранность и конфиденциальность своих учетных данных и несет ответственность за все действия, произведенные с их использованием.

2.12.1. Заказчик несет всю ответственность за убытки или любой другой ущерб, которые могут возникнуть при их несанкционированном использовании.

2.12.2. При утере, несанкционированном доступе к учетным данным или при возникновении такой угрозы, Заказчик обязан обратиться в Службу технической поддержки.

2.12.3. Заказчик несет ответственность за деятельность третьих лиц, в случае, если предоставляет таковым доступ к Панели Управления и имеющимся у него ресурсам и сервисам.

2.13. Исполнитель оставляет за собой право немедленно приостановить оказание Услуг и/или отключить программное или аппаратное обеспечение и/или удалить ресурс и/или регистрацию Заказчика, с предварительным или без предварительного уведомления в случаях:

а) действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы выдавать себя за сотрудников Исполнителя, владельца сайта, модератора форума, другого человека, представителя организации или сообщества без достаточных на то прав;

б) наличия действий, направленных на введение в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

в) использование любых форм и способов незаконного представительства других лиц в Сети;

г) предоставление в качестве идентифицирующей информации имен, адресов, логинов, паролей, адресов электронной почты (также в качестве контактного), телефонных номеров и т.п. не принадлежащих Заказчику, за исключением уполномоченного использования таких данных с разрешения их владельцев, либо несуществующих;

д) фальсификации своего IP-адреса и средств идентификации, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в глобальной сети Интернет.

2.14. Исполнитель в целях безопасности данных Заказчика, других заказчиков, третьих лиц, оставляет за собой право в любой момент и без предварительного уведомления изменять как авторизационные данные так и процедуры авторизации Заказчика. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика и предоставить ему новые авторизационные данные сразу после таких изменений.

3. Порядок обращения в Службу технической поддержки

3.1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку запросов Заказчика.

3.2. При обращении в Службу технической поддержки, независимо от формы обращения, Заказчик должен сообщить идентифицирующие его данные, а именно сервис-код заказа.

3.3. При невозможности предоставить такую информацию, Заказчик может указать другие данные, которые помогут его идентифицировать, а именно: доменное имя, для которого предоставляется услуга хостинга и данные профайла.

3.4. Все Заявки обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки - 24 часа.

3.5. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки, такие, как просьба о напоминании логина и пароля в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.

3.6. Все Заявки по электронной почте должны отправляться на электронные адреса, в соответствии с тематикой сообщения:

- общая информация info@mirohost.net
- техническая поддержка support@mirohost.net
- бухгалтерия billing@mirohost.net

3.7. Заказчик также может обратиться в Службу технической поддержки по телефону для получения консультаций. Предоставляемые оригиналы и копии документов и заявления могут быть направлены факсом, почтой на адрес Исполнителя, или предоставлены лично в офисе Исполнителя.

3.8. Заявки по другим каналам (в частности ICQ, IM, Skype и т.д.) не обрабатываются.

3.9. Служба технической поддержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам.

3.10. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу сайта Исполнителя.

3.11. В выполнении или обработке Заявки может быть отказано в следующих случаях:

- а) не предоставления клиентом информации для идентификации его Заказа;
- б) требования предоставить услугу, не соответствующую условиям Договора;
- в) в случае приостановления предоставления Услуг по основаниям, предусмотренным Договором и/или Регламентом.

4. Обеспечение информационной безопасности и целостности данных. Функционирование программного обеспечения

- 4.1. Исполнитель берет на себя обязательство обеспечивать базовую информационную безопасность серверов и ресурсов Заказчика в пределах, определяемых обычными условиями, если только в Договоре явно не оговорено иное.
- 4.2. Исполнитель обеспечивает резервное копирование статической информации, размещенной на ресурсах Заказчика за последние 15 календарных дней. Не производится резервное копирование почтовых сообщений и log-файлов.
- 4.3. В случаях, если потеря информации произошла по вине Исполнителя, он принимает все необходимые меры для максимально быстрого восстановления информации.
- 4.4. В случае, если потеря данных была вызвана действиями Заказчика, восстановление данных из последнего архива производится по запросу на электронный адрес support@mirohost.net.
- 4.5. Исполнитель обеспечивает хранение электронной почты Заказчика на сервере в течение не более 120 суток. Сообщения с превышенным сроком давности удаляются.
- 4.6. Исполнитель не гарантирует нормальное получение, обработку, хранение и отправку почтовых сообщений при использовании почты для передачи файлов.
- 4.7. Исполнитель не гарантирует получение Заказчиком сообщений, направленных Службой технической поддержки в случаях, когда принимающий почтовый сервер не осуществляет прием направленных на него Исполнителем сообщений.
- 4.8. Исполнитель вправе изменять по своему усмотрению представление и дизайн автоматически генерируемых страниц с сообщениями об ошибках, включая, но не ограничиваясь логотипами, товарными знаками или иными изображениями, являющимися средством индивидуализации Исполнителя, рекламными вставками и т.д. Исполнитель предоставляет пользователю возможность изменить представление и дизайн части таких страниц (ошибки 40х, 50х и т.д).
- 4.9. Исполнитель обеспечивает работоспособность предоставляемых Сервисов и их совместимость с другим программным обеспечением в пределах, определяемых документацией на соответствующие сервисы.
- 4.9.1. Исполнитель не гарантирует работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами.
- 4.9.2. Все иные программные средства могут быть установлены и эксплуатироваться Заказчиком на свой страх и риск, без какой либо гарантии со стороны Исполнителя.
- 4.10. На серверах виртуального хостинга допускается использование предустановленного программного обеспечения, указанного в рамках выбранного тарифного пакета, при условии соблюдения всех оговоренных в данном документе ограничений.
- Категорически запрещается установка на сервер любого программного обеспечения, не имеющего прямого отношения к виртуальному хостингу (к разряду такого программного обеспечения можно отнести прокси-серверы, socks-серверы, irc-серверы и irc-боты, серверы мгновенных сообщений и т.п.), а также любое программное обеспечение, функционирование которого затрагивает интересы других пользователей.
- 4.11. Исполнитель вправе приостанавливать, блокировать или запрещать использование программного обеспечения пользователей в случае, если эксплуатация такого программного обеспечения приводит или может привести к аварийным ситуациям,

нарушению системы безопасности, нарушения настоящего Регламента или условий Договора.

5. Использование ресурсов систем для услуг виртуального хостинга

5.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным пакетом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Заказчика.

5.2. Не допускается пиковое использование процессами пользователя более чем 2,5% ресурсов сервера.

5.3. На пользовательские cgi-скрипты накладываются следующие ограничения:

- максимальное количество одновременно выполняемых задач - 10;
- максимальное допустимое время работы cgi-скрипта: не более 15 процессорных секунд и не более 5 минут реального времени;
- максимальное количество открытых файлов на один процесс - 32;
- максимальное использование оперативной памяти — 100 Mb на процесс, при этом под данные отводится не более 50Mb;
- максимальный размер файла 512Mb.

5.4. На процессы пользователя, выполняемые из unix shell / cron, накладываются следующие ограничения:

- максимальное количество одновременно выполняемых задач - 32;
- максимальное допустимое время работы скрипта: не более 10 процессорных минут;
- максимальное количество открытых файлов на один процесс - 64;
- максимальное использование памяти - 128Mb на процесс, при этом под данные отводится не более 64Mb;
- максимальный размер файла 1024Mb.

5.5. На PHP-скрипты накладываются следующие ограничения:

- максимальное время выполнения — 600 секунд;
- максимальное использование памяти 64Mb (для PHP 4.x 10Mb).

5.6. Максимальный объем информации, передаваемый в запросе по протоколу HTTP на сервер (в т.ч. максимальный размер передаваемого на сервер по протоколу HTTP файла) — 32 Мб.

5.7. Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 64.

5.8. Максимальное количество одновременных соединений с http-сервером — 64.

5.9. Максимальный размер почтового сообщения — 15Мб.

5.10. Максимальное количество одновременных подключений к почтовым сервисам — не более 10, интенсивность подключения к почтовым сервисам — не более 10 соединений в минуту.

5.11. Максимальное количество FTP-подключений от одного пользователя или с одного IP-адреса — 3.

5.12. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены.

5.13. В случае если подобное превышение лимитов происходит систематически и Заказчик не принимает мер по нормализации ситуации ресурс может быть заблокирован после соответствующего предупреждения.

5.14. Максимальное количество файлов 20000, но не более 2000 в одной директории.

5.15. Максимальное количество писем в одном почтовом ящике — 10000.

5.16. Запрещено использование проксирующего ПО PHPProxy, RapidaGet т.п.

5.17. Максимально количество писем, отправленных хостинг-сервером — 150 за 30 минут.

5.18. Максимально количество писем, отправленных хостинг-сервером mx1.mirohost.net по протоколу SMTP — 50 за 30 минут.

5.19. Максимальное количество копий (cc, bcc) — 35.

5.20. Заказчик может использовать возможность периодического запуска скриптов (cron) для виртуального хостинга с ограничением на его исполнение не чаще одного раза в час.

6. Использование ресурсов систем и условия предоставления услуг выделенного сервера

6.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с заказанной услугой. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Заказчика.

6.2. Для услуг «Dedicated Smart» и «Dedicated Smart Pro» устанавливается заранее определенный набор программного обеспечения, используемый для предоставления услуг виртуального хостинга (ОС хостинга), при этом клиенту не предоставляется административный доступ в серверу.

6.3. Установка и обновление программного обеспечения (ПО) осуществляется техническим персоналом Исполнителя в рамках предусмотренного набора ПО. Установка дополнительного программного обеспечения, не входящего в начальный набор, используемый для предоставления услуг виртуального хостинга, осуществляется только по согласованию с техническим персоналом Исполнителя и только при наличии технической возможности.

6.4. Конфигурация, настройки и исходные коды установленного ПО могут быть модифицированы техническим персоналом Исполнителя без предварительного уведомления Заказчика.

6.5. В случае отказа Заказчика от использования услуг «Dedicated Smart» и «Dedicated Smart Pro» все установленное в рамках данной услуги ПО удаляется.

6.6. На предоставленном оборудовании (dedicated) Заказчик обязан:

использовать один MAC-адрес для каждого выделенного для подключения порта. В случае подключения к порту Исполнителя коммутационного оборудования или использования технологий виртуализации сервера, количество допустимых на выделенном порту MAC-адресов оговаривается отдельно;

исключить использование протоколов и технологий Spanning Tree, Multicast, Broadcast Forwarding, а также все другие виды Broadcast, за исключением ARP, на всех интерфейсах, подключенных к сети Исполнителя;

использовать стандарты, относящиеся к данной технологии, включенные в RFC2600 (STD0001 Internet Official Protocol Standards).

6.7. Доступ к оборудованию для проведения работ при использовании услуг выделенного сервера.

6.7.1. Заказчик имеет право на доступ к оборудованию для проведения работ. К указанным работам допускаются также представители Заказчика, список которых (с указанием фамилии, имени и отчества) должен быть предоставлен Заказчиком заблаговременно, имеющие должным образом оформленную доверенность от Заказчика на право проведения работ и документ, удостоверяющий личность.

6.7.2. Исполнитель должен быть извещен о предстоящем проведении Заказчиком и/или его представителями профилактических, ремонтных и иных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их проведения, путем направления Заявки с контактного e-mail на электронный адрес Службы технической поддержки.

6.7.3. График работы Дата-центра для приема Заказчиков и их представителей опубликован на сайте Исполнителя.

6.7.4. Доступ к оборудованию осуществляется путем отключения оборудования от сетей электропитания и передачи данных, его демонтажа из стойки и предоставления Заказчику на специально оборудованном рабочем месте, допускающем подключение к сетям электропитания и Ethernet без изменения IP-адресов. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и манипулятор типа «мышь».

6.7.5. Доступ к оборудованию для проведения работ может быть предоставлен не более чем двум представителям Заказчика одновременно. Работы на оборудовании должны проводиться не более 5 (пяти) раз в течение календарного месяца, при этом доступ к оборудованию предоставляется не более двух раз на каждую единицу оборудования Заказчика в течение календарного месяца. Работы должны проводиться в период с 10:00 до 18:30 по киевскому времени. Срочный доступ обеспечивается по обоснованному запросу Заказчика. Исполнитель предоставляет такой (срочный) доступ при наличии технической возможности.

6.7.6. Продолжительность работ не должна превышать трех часов подряд.

6.8. В помещениях Исполнителя Заказчик и его представители обязаны:

а) соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, требования Госсанэпидем службы, а также отраслевые правила и нормы, действующие в сфере деятельности Заказчика, в отношении Технологической площадки и предоставленного Исполнителем оборудования;

б) немедленно извещать Исполнителя о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) Технологической площадке ущерб, а также ущерб находящемуся на Технологической площадке имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося на Технологической площадке, а также самой Технологической площадки;

в) при предоставлении Исполнителем оборудования, программного обеспечения и технических средств использовать их исключительно для получения Услуг Исполнителя. Ответственность за нарушение прав Исполнителя и третьих лиц на предоставленное программное обеспечение и/или порчу или потерю предоставленных оборудования и технических средств целиком несет Заказчик.

6.9. Аренда устройства КВМ-коммутатора при пользовании услугами выделенного сервера.

6.9.1. Устройство подключается непосредственно к портам монитора, клавиатуры, мыши сервера.

6.9.2. Для работоспособности услуги «Аренда устройства КВМ-коммутатора» Заказчику требуется подключение к сети Интернет на скорости не менее 64 Кбит/с и использование браузера Internet Explorer с разрешением на всплывающие окна; кроме того, в операционной среде клиента должна быть установлена Java Runtime Environment (JRE).

6.9.3. Всю ответственность за невозможность использования устройства несет Заказчик. Исполнитель лишь гарантирует возможность подключения к устройству по высылаемым реквизитам доступа.

6.9.4. Заказчику предоставляются уникальные логин и пароль для доступа к Услуге на время использования услуги.

6.9.5. Максимальное время предоставления Услуги - не более 1 часа одновременно, с возможностью пролонгации еще на 1 час по дополнительному запросу Заказчика. По истечении указанного времени Услуга может быть прекращена без дополнительного уведомления Заказчика.

6.9.6. Услуга предоставляется по Заявке Заказчика с контактного e-mail на электронный адрес Службы технической поддержки при наличии технической возможности.

7. Недопустимость хранения, размещения и распространения незаконной информации

7.1. Исполнитель не контролирует содержание информации, которая хранится, публикуется или распространяется, передается Заказчиком при помощи предоставленных услуг и не несет ответственности за ее точность, качество и содержание.

7.2. Исполнитель не осуществляет какой-либо предварительной цензуры.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком и его пользователями. При этом Исполнитель оставляет за собой право при необходимости контролировать их содержание.

7.4. Исполнитель оставляет за собой право немедленно приостановить оказание услуг и/или отключить программное или аппаратное обеспечение и/или удалить ресурс и/или регистрацию Заказчика, с предварительным или без предварительного уведомления в случаях:

а) размещения и пропаганды ресурсов содержащих пропаганду насилия, фашизма, экстремизма, терроризма, национализма, шовинизма, расовой ненависти и/или провозглашающие одну особенную расу, национальность или пол как превосходящие над другими и/или объявляющие другие расы, национальности, пол низшими, а также ресурсы, содержащие призывы к свержению законной власти в каком-либо государстве;

б) размещения Заказчиком ссылок на ресурсы, содержание которых противоречит действующему законодательству Украины и/или полностью или частично, защищенные авторскими, смежными с ними или другими правами без разрешения на то правообладателя;

в) размещения Заказчиком ресурсов, поощряющих, поддерживающих или пропагандирующих деятельность, нарушающую государственные законы и/или нарушающие украинские или международные договоренности;

г) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также использовать в любом виде материалы, полученные посредством Услуг, подпадающие под категорию материалов, охраняемых законом об авторском праве, материалов, полностью или частично, защищенных авторскими или смежными или другими правами без разрешения на то правообладателя;

д) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, загружать, размещать, распространять любым способом, а также использовать в любом виде контент, который является вредоносным, клеветническим, угрожающим, оскорбляет нравственность, содержит оскорбления в адрес конкретных лиц или организаций, затрагивает какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности или авторские и смежные с ним права третьей стороны;

е) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, а также распространять, использовать, собирать и хранить персональные данные, идентифицирующие третьих лиц, когда эти лица прямо не уполномочили Заказчика на совершение таких действий. К идентифицирующим персональным данным относятся имена, адреса, телефоны и т.п.;

ж) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, а также распространять сведения о третьих лицах, которые не соответствуют действительности, либо затрагивают деловую репутацию юридических лиц или каким-либо образом затрагивают честь и достоинство физических лиц;

з) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, а также распространять программное обеспечение, содержащее в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов, хакерских программ, троянских и шпионских программ, а также программ класса spyware или других компонентов, которые могут быть приравнены к ним;

и) наличия действий со стороны Заказчика, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, а также распространять или пропагандировать порнографию, детскую эротику, рекламу интимных услуг и т.п.;

к) размещения или передачи материалов, подстрекающих к насилию над каким-либо лицом или группой лиц, или к бесчеловечному отношению с животными, и/или призывающие к совершению противоправных действий;

л) размещения или передачи материалов, разъясняющих порядок создания и применения взрывчатых веществ или другого оружия;

м) установки программного обеспечения, которое предназначено для работы с файлообменными сетями.

7.5. Заказчик несет полную ответственность за всю информацию, данные и другие материалы, размещенные или загруженные для общего доступа, или переданные в частном порядке и доступные другим способом при помощи услуг Исполнителя.

8. Запрет на несанкционированный доступ и сетевые атаки

8.1. Исполнитель имеет право, без предварительного уведомления Заказчика, временно прекратить оказание услуг, в том числе отключить и/или удалить сайт и учетную запись Заказчика в случаях:

а) если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и/или третьих лиц;

б) нарушения внешнего вида или операционных возможностей любых элементов, которые Исполнитель в определенных договором условиях внедряет на веб-страницу (сайт) Заказчика, включая Панели управления, фоновые изображения, логотипы и рекламные баннеры, представление и дизайн автоматически генерируемых страниц с сообщениями об ошибках и т.д.. При этом если стандартный баннер, автоматически вставляемый на страницу Заказчика Исполнителем, не отображается или отображается не полностью из-за каких-либо особенностей кода страницы, Заказчик обязан изменить код страницы, чтобы обеспечить нормальное отображение этого баннера, либо вручную вставить на страницу код баннера, предлагаемый Исполнителем для статической установки в качестве альтернативы стандартному;

в) любых действий Заказчика по публикации, распространению, рассылке, передаче любым способом любой информации или программного обеспечения, содержащего в себе вирусы или другие вредные компоненты;

г) любых действий Заказчика по публикации, распространению, рассылке, передаче любым способом любой информации или программного обеспечения, содержащего в себе компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа;

д) любых действий Заказчика по публикации, распространению, рассылке, передаче любым способом любой информации или программного обеспечения, содержащего в себе серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

е) любых действий Заказчика, направленных на нарушение работы не принадлежащих Заказчику элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);

ж) применения Заказчиком настроек, затрудняющих обмен информацией в реальном времени и нарушающих нормальный порядок связи в глобальной сети Интернет. К таким относятся «прокрутка» экрана со скоростью, не соответствующей обычным возможностям пользователей по вводу информации, открытие дополнительных окон браузера и т.д.;

з) действий Заказчика, направленных на получение и последующее использование несанкционированного доступа к ресурсам Сети (компьютерам, другому оборудованию или информационным ресурсам). Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса. А также в случаях не согласованного с владельцами или администраторами информационного ресурса уничтожения или модификации Заказчиком программного обеспечения или данных, ему не принадлежащих;

и) действий Заказчика по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю нагрузку на них и промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

к) несогласованных с владельцами ресурсов действий Заказчика по сканированию узлов сетей с целью выявления уязвимости безопасности, списков открытых портов, внутренней структуры сетей и т. п.;

л) предоставления Заказчиком не требующих авторизации почтовых релейов, открытых анонимных прокси-серверов, открытых серверов телеконференций и т.п.

9. Запрет на несканционированную передачу данных (спам)

9.1. Исполнитель имеет право без предварительного уведомления Заказчика, временно прекратить оказание услуг, в том числе отключить и/или удалить сайт и учетную запись Заказчика в случаях:

а) распространения Заказчиком рекламной информации и иных материалов в рекламных целях без предварительно полученного согласия получателя (спам), в том числе электронных сообщений, содержащих ссылку на сайт и призывающие к его посещению. Спамом также считаются: несогласованная отправка сообщений большому количеству получателей; отправка большого количество сообщений одному получателю; отправка писем большого объема или содержащих большие вложенные файлы;

б) внесение адреса электронной почты в списки периодических рассылок сообщений без предварительного согласия владельца адреса. Если подписка на получение сообщений является обязательным условием регистрации на сайте, то пользователь должен быть явно уведомлен об этом до предоставления своих данных, даже если в отправляемых системой сообщениях описан метод удаления адреса из списка рассылки. Любой вводимый пользователем адрес электронной почты должен подтверждаться с помощью сообщения, отправленного на него с запросом на подтверждение, которое является необходимым условием внесения в список рассылки. Запрос на подтверждение подписки не должен содержать никакой рекламной информации;

в) регулярной рассылки сообщений, не содержащих описания способа удаления адреса из списка рассылки;

г) отправки сообщений на адреса, с которых ранее приходили запросы на то, чтобы этого не происходило;

д) рекламирования товаров и услуг, которые ограничены или запрещены действующим законодательством Украины;

е) распространения Заказчиком чужих адресов электронной почты, коммерческих предложений сомнительного характера (например, схем «пирамид», систем интернет-заработка, «писем счастья» и тому подобное), а также призывами к участию в таких мероприятиях, в том числе с помощью нежелательных сообщений при помощи услуг Исполнителя или с указанием ссылок, адресов или других упоминаний ресурсов Заказчика, созданных на основе услуг Исполнителя, даже если их отправка производилась без непосредственного использования услуг Исполнителя;

ж) если есть основания считать, что Заказчик способствует проведению нежелательных рассылок (распространение списков адресов электронной почты и программ, специально предназначенные для их организации), с помощью обеспечения связности распространяющих их серверов и подсетей; хостинга сайтов, поддержки почтовых адресов и серверов DNS для доменов, которые используются для этого технически или содержащие предложение по их организации. Таким содействием также считается поддержка сайтов, рекламируемых при помощи нежелательных рассылок, инициированных их владельцами или администраторами.

10. Права и ответственность Сторон

10.1. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору, имеет право, без предварительного уведомления Заказчика, временно прекратить оказание услуг, в том числе отключить и/или удалить сайт и учетную запись Заказчика в случаях:

а) превышения Заказчиком установленных ограничений на использование ресурсов системы, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиков, и эта проблема не устраняется автоматически средствами операционной системы. При этом если причину потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может порекомендовать Заказчику перейти на выделенный сервер либо другой тарифный пакет хостинга, если имеется пакет, подходящий по критериям и техническим возможностям. В случае отказа Заказчика Исполнитель имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг;

б) высокого потребления Заказчиком любых системных ресурсов сервера, на котором предоставляется услуга VPS, за исключением гарантированных тарифным пакетом системных ресурсов, что приводит или может привести к заметному ухудшению качества предоставляемого обслуживания/сервиса для других Заказчиков. При этом степень потребления системных ресурсов определяется исключительно Исполнителем. В случаях если причину высокого потребления ресурсов устранить не удастся, Исполнитель может порекомендовать Заказчику перейти на выделенный сервер либо другой тарифный пакет, если имеется пакет, подходящий по критериям и техническим возможностям. В случае отказа Заказчика Исполнитель имеет право расторгнуть Договор из-за технической невозможности продолжения оказания Услуг;

в) осуществления иных действий, запрещенных Договором, настоящим Регламентом и/или действующим законодательством Украины;

г) осуществления иных действий не предусмотренных Договором, настоящим Регламентом, но содержащих состав административного либо уголовного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

д) если Исполнитель получает соответствующий запрос или указание со стороны какого-либо государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

10.2. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п.10.1, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и Приложениями к нему.

10.3. Приостановление оказания услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Заказчика осуществляется до выполнения Заказчиком требований Исполнителя по устранению нарушений и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по Договору.

10.4. Исполнитель может приостанавливать предоставление Услуг на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, предварительно уведомив об этом Заказчика, не менее чем за сутки до начала проведения работ на оборудовании.

10.5. При предоставлении услуг выделенного сервера Исполнитель вправе проводить экстренные работы, требующие срочного отключения оборудования Заказчика, при условии, что риск сохранности включенного оборудования больше, чем отключенного. В этом случае Исполнитель обязуется уведомить технический персонал Заказчика об отключении оборудования не менее чем за 8 часов до проведения работ посредством телефонной связи и/или электронной почты.

10.6. Исполнитель не гарантирует принятие почты Заказчика от удаленных сетей, функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым программа доставки почты Исполнителя не осуществляет прием почты.

10.7. Исполнитель не контролирует содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием предоставленных услуг, и не несет никакой ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

10.8. Исполнитель не несет ответственности за содержание информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или пользователями, и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. В случаях явного нарушения законодательства предоставление Услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.

10.9. Все Услуги предоставляются Исполнителем «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих услуг. Заказчик использует услуги Исполнителя, а также любые материалы, полученные с использованием предоставляемых услуг, на свой собственный страх и риск.

10.10. Исполнитель не несет никакой ответственности:

а) за любой ущерб, который может быть нанесен компьютеру и/или любому другому оборудованию и/или данным в результате загрузки полученных материалов;

б) за прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику в результате использования или невозможности использования услуг или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин;

в) ни за какие задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или не сохранность какой-либо информации Заказчика;

г) за качество каналов связи общего пользования и сети передачи данных, в том числе глобальной сети Интернет, посредством которых осуществляется доступ к Услугам;

д) по претензиям Заказчика к качеству соединения с глобальной сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, с функционированием оборудования и программного обеспечения Заказчика и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Исполнителя;

е) ни по каким договорам между Заказчиком и третьими лицами;

ж) по искам третьих лиц, подписавших договоры с Заказчиком на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Заказчиком с помощью Услуг Исполнителя;

з) за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.

10.11. Службы Исполнителя могут содержать ссылки на другие ресурсы. Исполнитель не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов и за контент, размещенный на этих ресурсах, а также за любые последствия, связанные с использованием контента этих ресурсов.

10.12. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Исполнитель предупреждает Заказчика, что случайные или намеренные действия в Интернете могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Исполнитель не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Заказчика.

10.13. Исполнитель не гарантирует, что: Услуги будут соответствовать ожидаемым требованиям Заказчика, будут предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок; результаты, которые могут быть получены с использованием услуг будут точными и надежными; качество какого-либо продукта, услуги, информации и пр., полученного с использованием услуг, будет соответствовать ожиданиям Заказчика; все ошибки в программах будут исправлены. Исполнитель не несет никакой ответственности за несоответствие услуг требованиям и ожиданиям Заказчика.

10.14. Исполнитель, соблюдая соответствующее принятое Регламентом качество Услуг не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность услуг и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления услуг, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Исполнитель обязуется осуществить все разумные меры для защиты информации Заказчика.

10.15. Заказчик обязуется не воспроизводить, не повторять и не копировать, не продавать (в т.ч. не импортировать в целях продажи) и не перепродавать, а также не использовать для каких-либо коммерческих целей какие-либо части служб Исполнителя, кроме тех случаев, когда такое письменное разрешение дано Исполнителем.

10.16. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием глобальной сети Интернет посредством Услуг, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернете Заказчиком.

10.17. В случае если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.

11. Авторские права

11.1. Предоставляемый в процессе использования служб и сервисов Исполнителя контент защищен украинским и международным законодательством об авторском праве, торговыми марками, патентами и прочими соответствующими законами. Все услуги Исполнителя, а также все необходимые программы, связанные с ними, включая документацию и исходный текст, содержат информацию, которая защищена законами об интеллектуальной собственности и прочими украинскими и международными законами. Заказчик признает это и соглашается не модифицировать, не продавать, не распространять этот контент и программы, целиком либо по частям.

11.2. Заказчик имеет право на личное неисключительное и непередаваемое использование программного обеспечения, предоставляемого в службах, на одном компьютере, при условии, что Заказчик и любые третьи лица при содействии с Заказчиком обязуются:

- а) не создавать программы, производные от программного обеспечения;
- б) не копировать или изменять программное обеспечение;
- в) не проникать в программное обеспечение с целью получения кодов программ;

г) не модифицировать службы, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к ним;

д) не осуществлять продажу, уступку, сдачу в аренду, передачу третьим лицам в любой иной форме прав в отношении программного обеспечения служб, предоставленных по соответствующим Договорам.

11.3. В случае нарушения авторских прав предусматривается ответственность в соответствии с действующим Регламентом и законодательством Украины.

12. Порядок рассмотрения претензий и споров

12.1. Претензионный порядок разрешения споров обязателен.

12.2. Претензии Заказчика по предоставляемым Услугам принимаются и рассматриваются Исполнителем только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Украины.

12.3. Претензии третьих лиц по содержанию информационных узлов, создаваемых и поддерживаемых Заказчиком или его пользователями, на действия Заказчика, осуществляемые с использованием предоставленных услуг и т.д., должны быть оформлены в письменном виде.

12.4. Претензии, оформленные в электронном виде, и/или направленные Исполнителю посредством электронной почты и/или факсимильной связи не принимаются и не рассматриваются.

12.5. В претензии должны быть указаны:

наименование заявителя (полное наименование организации — для юридических лиц, ФИО — для физических лиц);

фактический адрес — для юридических лиц; адрес регистрации и(или) проживания — для физических лиц (индекс, страна, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса), то есть адрес, по которому Исполнителю следует направлять ответ на претензию;

данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) — для физических лиц; данные свидетельства о государственной регистрации организации — для юридических лиц;

банковские реквизиты (если таковые имеются).

12.6. В претензии необходимо указать основание для предъявления претензии, сумму претензии по каждому отдельному требованию, перечень документов, прилагаемых к претензии. Претензия должна быть подписана лично заявителем (физическим лицом), либо же уполномоченным представителем юридического лица.

12.7. Претензии, написанные анонимно, не принимаются и не рассматриваются. Срок ответа на претензию третьего лица установлен в соответствии с действующим законодательством Украины.

12.8. При не достижении согласия между сторонами на переговорах спор, вытекающий из соответствующего Договора, подлежит рассмотрению в суде общей юрисдикции по месту нахождения Исполнителя.

13. Заключительные положения.

13.1. Исполнитель имеет право одностороннего изменения всех описанных ограничений и правил для улучшения работы системы в целом и повышения качества предоставляемых

услуг. Действующая редакция Регламента всегда находится на сайте Исполнителя (<https://mirohost.net/>).

13.2. Категорически запрещается использование Услуг с целью предоставления сервисов массового обслуживания (например, публичный почтовый сервис, служба редиректов и т.д.). Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Услуг, в случае обнаружения подобного рода сервисов и услуг Заказчика.

13.3. Содействие действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых настоящим Регламентом, поддержка любым способом вышеперечисленных действий, в том числе отказ в их пресечении или непринятие соответствующих мер, квалифицируется как нарушение Регламента и налагает соответствующие санкции.

13.4. Приостановление оказания Услуг и/или отключение программных и/или аппаратных средств Заказчика осуществляется до выполнения требований Исполнителя по устранению нарушений и не отменяет выполнения Заказчиком всех своих обязательств по соответствующему Договору.

13.5. Исполнитель вправе в любое время запретить автоматическое обращение к своим службам, а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

13.6. Исполнитель вправе передавать служебную информацию, посылаемую веб-сервером на компьютер Заказчика и/или его пользователя для сохранения в браузере («cookie»), и впоследствии использовать ее. Исполнитель также позволяет некоторым компаниям, партнерам или рекламным службам использовать «cookie» на проектах Исполнителя. В таком случае использование «cookie» этими компаниями не подпадает под действие настоящего Регламента, а регулируется непосредственно этой компанией.

13.7. Исполнитель по своему усмотрению может перестать поддерживать связность с сетями, нарушающими принципы взаимодействия.

13.8. Исполнитель вправе посылать Заказчикам информационные сообщения. Такие сообщения не подпадают под категорию спам.

13.9. Признание судом какого-либо положения настоящего Регламента недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Регламента.

13.10. Бездействие со стороны Исполнителя при нарушении Заказчиком положений настоящего Регламента не лишает Исполнителя права защищать свои интересы позднее, предпринимая соответствующие действия. Такое бездействие также не означает отказ Исполнителя от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных действий.